

# 令和4年度 福祉サービス苦情解決機能強化セミナー 開催要綱

▶ **目的** 福祉サービスの利用者やその家族等が抱える意見・要望等を気兼ねなく伝えられること、その思いに対し、迅速かつ適切に応えられる環境や仕組みを事業所として整え、実践することは、サービスの質を高め、双方の信頼関係を強くすることにつながります。  
本セミナーでは、苦情対応に求められる事業所としての姿勢や苦情解決のあり方等について研鑽を深め、また、利用者等からの要望からその適切な対応等に関する知識および技術を深めることを通じ、福祉サービス事業所における苦情解決機能等の一層の向上を図ることを目的とします。

▶ **主催** 福井県運営適正化委員会、社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

▶ **対象** ①福祉サービス事業所の苦情受付担当者および苦情解決責任者  
②福祉サービス事業所の第三者委員  
③市町福祉行政担当者 計 300名

▶ **日時および内容** 令和4年11月22日(火) 13:30~15:40 (13:00頃入室開始)  
◇ 第1部のみ参加する場合は、13:30~14:40となります。  
◇ 第2部(14:50~15:40)では、事務局が提供する実際にあった事例に基づいて、参加者同士で意見交換を行います。第2部に参加する場合は、「参加者の顔が見える(=パソコン等の端末にカメラがついている)」、「発言ができる(=マイクがついている)」状態でご参加ください。

▶ **実施方法** ZOOM(テレビ・Web会議ツール)を使用してのオンライン研修  
**受講に必要な環境**  
◇ ZOOMをダウンロードしたパソコン(またはスマートフォン)  
◇ 通信環境(Wi-Fiによる接続ですと通信が途切れる可能性があるため、PCの場合は、有線による接続を推奨。可能な限り周囲の声などが入らない環境。)  
◇ ヘッドホンセット(マイク付きイヤホンまたはPC備え付けのマイク)  
◇ WEBカメラまたはPC備え付けのカメラ(聴講のみの場合は不要)

▶ **会場** 受講者が所属する事業所内  
◇ 聴講会場を準備いたしませんのでご了承ください。

## ▶ 内容

	日程・時間	内容
	13:00~13:30	入室・動作確認
	13:30~13:40	開会(あいさつ・オリエンテーション)
第1部	13:40~14:40	■講義:「事業所として求められる苦情解決のあり方 ~苦情解決からサービスの質の向上へ~」(仮題) ※講義の聴講のみで、第2部に参加されない方は、ここで終了です。
	14:40~14:50	休憩
第2部	14:50~15:40	■演習:「苦情対応の実際」~実際の事例から対応を考える~ ※種別に分かれてブレイクアウトルームで意見交換します。 ■まとめ
	15:40	閉会

【次ページに続く】

## 【講師紹介】山下 興一郎 氏

- ・ 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 准教授
- ・ 全国社会福祉協議会中央福祉学院 教授

平成 25 年 4 月より現職。地域福祉、権利擁護、サービス評価を専門分野とし福祉サービスの質の向上のためのシステムと運用について研究している。

平成 4 年 4 月から平成 25 年 3 月まで 21 年間在職した全国社会福祉協議会では、児童福祉部、地域福祉部、高年福祉部、企画部等様々な部署に在籍し、保育、地域福祉、権利擁護（日常生活自立支援事業の創設）、虐待防止、介護、介護人材、制度設計、運営適正化委員会、福祉サービス第三者評価事業にかかわった。特に苦情解決については、全国の運営適正化委員会の相談員の育成・向上のため、研修企画や事例検討の方法についてかかわった実績がある。



### ▶ 受講申込 福井県社会福祉協議会のホームページよりお申込みください。

<https://www.f-shakyo.or.jp> 福井県社会福祉協議会 > トピックス

または、> 組織 > 福井県運営適正化委員会 > トピックス のいずれかにより、「福祉サービス苦情解決機能強化セミナー」申込フォームにてお申込みください。なお、下記 QR コードを読み取ることで、申込フォームから申し込むことも可能です。

受講決定の場合は、申込書に記載されたメールアドレスに受講決定通知、および ZOOM 手順書、参加のための「URL」と「ミーティング ID」、「パスワード」を案内します。なお、定員超過等で受講不可の場合は、申込者あて直接ご連絡いたします。

申込締切日 令和 4 年 11 月 8 日（火）



### ▶ 受講料 1 名につき、2,000 円

※受講決定者には受講決定通知をメールにて送付いたします。

決定通知を確認後、セミナー当日までにお振込みをお願いします。（振込用紙は送付いたしません。）

※1) 一旦振込まれた受講料については、基本的に返金いたしません。資料をもって代えさせていただきます。ただし、主催者の都合（例えば、通信機器不具合や申込人数の都合により申込の辞退を求める場合など）には返金いたします。

※2) 振込手数料は、申込者でご負担ください。

### ▶ 留意事項

- ◇ セミナーの録音、録画、撮影は禁止いたします。
- ◇ 受講者側のシステムトラブル、接続の不具合等から本セミナーに参加できなかった場合や途中の切断、音声に乱れが生じた場合であっても原則、参加費の返金はいたしませんのでご了承ください。

### ▶ 個人情報の取扱い

受講者の所属・氏名等個人に関する情報は、福井県社会福祉協議会の個人情報保護に関する基本方針および個人情報保護規程に基づき適正に取扱い、本セミナーの運営・管理の目的に限って使用します。

### ▶ 問合せ先

福井県運営適正化委員会事務局（担当：小澤澄子）

〒910-8516 福井市光陽 2 丁目 3 番 22 号 福井県社会福祉協議会内

TEL0776-24-2347 / FAX0776-24-8942 / Eメール kujyo@f-shakyo.or.jp